

督導考核替代役役男服勤管理實施計畫

壹、依據：

- 一、替代役實施條例第19條第1項規定，主管機關得會同需用機關對服勤單位實施督導考核。
- 二、一般替代役役男訓練服勤管理辦法第8條第2項規定，需用機關應對所屬服勤單位及一般替代役役男實施督導考核。
- 三、替代役實施條例第2條第4項規定，直轄市、縣市政府應受主管機關指揮、監督，執行替代役業務。

貳、目的：

- 一、明確替代役役男管理工作分層負責、逐級督導理念。
- 二、由權責機關瞭解有關單位役男之人力運用、勤務規劃及管理情形，督促役男嚴守紀律。
- 三、協助各單位發掘問題，解決問題，防範未然，有效提昇役男工作效能。

參、權責劃分：

- 一、主管機關：負責管理工作之政策指導、督導與評鑑需用機關，會同需用機關督導役男嚴守紀律，協助服勤單位解決管理相關問題。
- 二、需用機關：負責役男勤務規劃、劃分服勤單位管理權責、督導與評鑑所轄服勤單位（處所）等事項。
- 三、服勤單位：指替代役役男擔任輔助勤務處所之管理單位，實際負責役男之服勤管理考核、督導及評鑑所轄服勤處所。
- 四、服勤處所：依需用機關服勤管理要點及服勤單位劃歸之管理權責，執行役男管理工作。
- 五、直轄市、縣市政府：承主管機關授予權責辦理所屬服勤單位（處所）督導考核與管理工作。

肆、督導考核工作：

- 一、評鑑訪視：各權責機關每年對所轄機關（單位）定期辦理綜合評鑑督訪工作，以瞭解該機關（單位）對替代役各項工作之執行情形，做為獎勵與員額分配之主要參據。
- 二、專案訪視：針對替代役個別業務需要或具特殊性應行瞭解役男服勤與生活管理之機關（單位），派員全般訪視，

瞭解相關業務執行情形或管理工作執行狀況，發掘問題，協助解決。

三、個案訪視：對服勤單位（處所）遇有重大事故、意外事件、媒體報導及役男申訴案件等，以派員或電話督訪方式，瞭解案件發生原由、事實經過、處理情形等，適時解決或澄清問題，以掌握狀況，機先妥處。

四、例行訪視：對服勤單位（處所）、人力配置、勤務內容、執勤方式、工作時數、放假、生活管理等事項，以派員督訪方式，不定期實施，瞭解個案是否落實服勤管理相關規定或偏差缺失。

伍、作業程序：

一、督訪準備：

- （一）各權責機關辦理評鑑訪視及專案訪視，督訪機關應擬訂督訪計畫並排定行程，並事先通知受訪單位；受訪單位，應依督訪項目及訪視計畫相關規定，於受督訪前完成準備。
- （二）各權責機關辦理個案訪視及例行訪視，應依個案狀況或業務執行偏差、缺失情形，選派適當人員實地前往瞭解或電話督訪。

二、督訪執行：

- （一）實地瞭解：依據督訪計畫及要項，瞭解受督訪單位替代役業務推動情形、役男勤務規劃及服勤與生活管理情形。
- （二）雙向溝通：與服勤單位（處所）相關人員溝通管理觀念，並訪視替代役役男，必要時舉行座談會，瞭解受督訪單位及役男建議事項，針對問題適切給予回復。
- （三）輔導改正：瞭解個案是否落實服勤管理相關規定或執行偏差，交換意見，輔導改正。
- （四）追蹤考核：督訪次數、優缺點及建議事項定期彙整函請各單位檢討策進，並追蹤改進情形。
- （五）專案調查：對服勤管理問題嚴重或輿論不良反映單位，即時辦理專案訪查，瞭解問題癥結，適時反映，協助解決。

- (六) 個案關懷：針對需個別輔導之役男，定期以電話關懷協談或訪視，瞭解其身心狀況，協調轉介專業心理輔導機構實施個別輔導。
- (七) 問卷調查：針對替代役役男服勤與生活管理等各面向，設計問卷，予以統計分析，瞭解役男對該服勤單位（處所）服勤與生活管理工作之滿意程度，以為管理措施改進之參據。

三、督訪成果運用：

- (一) 成果彙整分析：督訪成果依諮商輔導、意外事件協處、生活照顧、勤務調處等分類分析，瞭解急需解決問題及輔導個案。
- (二) 建立連繫管道：建立各單位連繫電話與人員名冊（含管理幹部），暢通連繫管道。
- (三) 建立輔導名冊：對單位內不服管教役男，建立輔導名冊，實施重點督導及個案輔導。
- (四) 表揚優良事蹟：提供替代役役男表現優異事蹟，透過媒體、替代役通訊、表揚大會或其他公開之會議適時予以表揚及報導。
- (五) 案例教育：針對替代役違法（紀）處罰案件，製作案例教育，刊登替代役通訊或個案函發，加強替代役役男守法守紀觀念，並引為殷鑑。
- (六) 員額分配參據：依訪視實情，評核受訪單位對替代役工作之辦理成效，做為未來役男員額分配之參據。

四、訪視重點：

- (一) 評鑑訪視：
 - 1. 役男甄選、訓練、分發部分：年度實施計畫規劃、役男甄選、專業訓練辦理情形等。
 - 2. 役男服勤與生活管理部分：推動役男參與公益服務、人力運用、服勤與生活管理、役男形象貢獻度、管理政策支持度等。
 - 3. 役男權益部分：權益法令宣導、遷調、薪給、醫療、服裝製發等。
 - 4. 其他役男役籍資料、役男身分證等保管、登註及移轉、役

男因案（病）停役作業辦理情形等。

（二）專案訪視：

1. 按特定替代役業務或專案計畫，瞭解其執行情形與其困難點。
2. 全般役男服勤與生活管理執行情形。

（三）個案訪視：

1. 重大事故或意外事件之發生原由、事實經過及處理情形。
2. 媒體報導事件之發生原由、事實經過及處理情形。
3. 役男申訴案件之瞭解與處理。

（四）例行訪視：

1. 役男人力運用情形及役男勤務性質，是否與原申請計畫相符。
2. 役男每日作息及勤務內容、方式是否依服勤管理規定辦理。
3. 役男服勤時是否依規定穿戴替代役服裝及相關配件。
4. 服勤單位是否有訂定役男生活管理相關規定。
5. 役男儀容是否整齊清潔。
6. 役男是否依規定放假。
7. 役男事假、病假核給是否嚴謹。
8. 是否建立役男上、下班簽到紀錄。
9. 是否建立役男請假及外出登記簿。
10. 是否對役男實施早晚點名並作紀錄。
11. 是否提供役男住宿基本生活設施。
12. 是否對役男實施內務檢查並作紀錄。
13. 役男住宿內務是否整齊清潔。
14. 對役男工作表現是否確實進行平時考核。
15. 服勤單位或其上級機關是否設置役男申訴電話或電子郵件信箱。
16. 對役男轉介諮商輔導作業流程是否瞭解。
17. 是否有推動役男參與公益服務。
18. 是否有對役男做反毒宣導。

（五）各權責機關得依勤務性質及督訪需要對上述訪視重點項目審酌調整。

五、一般規定：

（一）各權責機關辦理評鑑訪視後，應填寫訪視成效評分表（如

附件一，評分表格式及內容得依勤務性質調整修改）；專案訪視及例行訪視結果應填寫督訪紀錄（如附件二）；個案訪視後應填寫個案訪視紀錄表（如附件三），並將查處情形函知需用機關，並副知主管機關。

- （二）主管機關訪視服勤單位（處所）或需用機關訪視服勤處所時，受訪單位之上一級機關（單位）請指派適當人員會同。
- （三）為充分瞭解替代役役男服勤狀況，直轄市、縣市政府役政業務主管單位得督導考核該府所屬各服勤單位（處所），並將督訪發現缺失陳報機關首長，督促改進。
- （四）督訪所需經費，由各（機關）單位於相關經費項下支應。
- （五）督訪實施完成後，對表現績優單位及人員，應依權責辦理獎勵。

陸、本計畫如有未盡事宜得隨時修正。